إمكانات تطبيق الحكومة الإلكترونية في العراق

(تجارب دولية وعربية مختارة)

أ.د. سعود جايد مشكور   د. عقيل حميد جابر   د. صباح رحيم مهدي

جامعة المثنى-العراق

المستخلص:

تعكس الحكومة الإلكترونية استعمال الدوائر والأجهزة الحكومية للمعلومات التكنولوجية (مثل شبكات الاتصالات ، الأنترنيت ، والموبايل المحوسب) التي لديها القدرة على تحويل العلاقات بين المواطنين والمنشئات ، وأجهزة الحكومة الأخرى. ويمكن لهذه التكنولوجيا ان تخدم مجموعة متنوعة من الأهداف المختلفة لتحسين تقديم الخدمات الحكومية للمواطنين وتحسين التفاعل مع قطاع الأعمال والصناعة، وتمكين المواطن من خلال الحصول على المعلومات ، أو إدارة حكومية أكثر كفاءة.

تم أعداد هذا البحث من اجل عرض ثلاثة مباحث رئيسة، تطرق المبحث الأول إلى الحكومة الإلكترونية من حيث المفهوم والأهداف والأنواع، والثاني تناول تجارب تطبيق الحكومة الإلكترونية في بعض الدول العربية والدول النامية، أما المبحث الثالث فقد استعرض تطبيق الحكومة الإلكترونية في العراق. وقد خلص البحث إلى ان بعض البلدان تسعى إلى جني الفوائد الناجمة عن الحكومة الإلكترونية التي يتمثل ابرزها في التقليل من الفساد، زيادة الشفافية ، ,قدر اكبر من الراحة ، نمو الإيرادات ، و/أو تخفيض التكاليف. لكن هنالك بعض البلدان ما يزال تتوفر فيها العوامل التي تفسر التردد في

تطبيق الحكومة الإلكترونية نتيجة غياب البيئة التنافسية المؤهلة في أداء المهام، وتعقيد العمليات الإدارية، والتظاهر بالرفض الطبيعي في مواجهة التغييرات.

Abstract

E-government reflect the use of government departments and organs of the technological information (such as communication networks, the Internet, and mobile computerized) that have the ability to transform the relationship between citizens and facilities, and other government agencies. And this technology can serve a variety of different objectives: to improve the delivery of government services to citizens and improve interaction with business and industry, and citizen empowerment through access to information, or more efficient government management.

The preparation of this research in order to display three main subjects, the first touched on e-government in terms of concept, objectives and types, and the second dealt with the application of e-government in some Arab countries and developing countries experiences, and the third subject has reviewed the application of e-government in Iraq. The research concluded that some countries seek reap the benefits of e-government, which is the most prominent in reducing corruption, increase transparency, greater convenience, revenue growth, and / or reduce costs. But there are still some countries where the factors that explain the reluctance to implement e-government as a result of the absence of the competitive environment for the professionals in the performance of tasks, and the complexity of the administrative processes are available, and demonstrate the natural changes in the face of rejection.

المقدمة:

مر العالم في السنوات الأخيرة ،التي بدأت منذ العقد الأخير من القرن العشرين وحتى اليوم، بتحولات جذرية وعميقة وشاملة في كافة المجالات ، وفي هذه المرحلة ألغيت القيود وتفتحت الأسواق واشتعلت المنافسة وتعاظم دور التكنولوجيا الحديثة التي لعبت دورا رئيسيا في أحداث هذه التحولات ومنها إلى الحكومة الالكترونية بدلا من الحكومة التقليدية في القطاع الحكومي والقطاع الخاص ، ولذلك ظهرت مصطلحات الحكومة الالكترونية ، الإدارة الالكترونية، الحكومة الذكية وكلها مصطلحات ظهرت كقرينة بتطوير ثورة المعلومات وثورة الاتصالات الحديثة بما فيها تزايد استخدام الحاسب الآلي وشبكاته وكافة تطبيقاته .الأمر الذي أدى إلى اتصال الجهات الحكومية أو تطبيقات المكان الخاصة ببعضها البعض في نطاق المكان الواحد أو في أماكن عدة وذلك عن طريق شبكات اتصال أدت إلى تكوين وحدة حاسوبية واحدة ومن ثم أصبحت بمثابة البنية التحتية للحكومة الالكترونية.ويمثل الانترنيت في اغلب الأحيان النقطة الوحيدة للتفاعل بين المواطنين ودوائر الدولة كافة فقد أصبح العالم اليوم مفتوحا من خلال بوابات الانترنيت . الأمر الذي أصبحت الحكومات قبل غيرها مطالبة بدخول العالم الإلكتروني لتحسين خدماتها وطرق تأدية تلك الخدمات وكيفية إيصالها إلى المواطن أينما وجد.

أهمية البحث:

توضح أهمية الحكومة الالكترونية في المجالات المختلفة من خلال استعراض عدد من التجارب الواسعة لبعض الدول العربية والنامية، وكذلك ما طبق منها العراق وبيان الآليات التي تعمل بها الحكومة الالكترونية ومدى إمكانية الاستفادة منها.

أهداف البحث:

يهدف البحث إلى تحقيق الأهداف الأساسية الأتية : تحسين نوعية الخدمات العامة ، زيادة الاتصال بين الشركات، دعم وتشجيع مساهمة المواطنين من خلال الدخول إلى المعلومات وإعادة اكتشاف العمليات الإدارية من اجل بلوغ الحوكمة الجيدة بالقدر المأمول. فالحكومة الإلكترونية هي في الواقع تؤدي إلى تحقيق ما يلي : تخفيض الفساد،تحسين الشفافية وتخفيض تكاليف الخدمات الإدارية للإدارة نفسها وللإداريين.

مشكلة البحث:

يواجه تطبيق مشروع الحكومة الالكترونية الكثير من المشكلات منها عدم توفر القواعد المعلوماتية التي تنهض بها الحكومة الكترونية لاسيما في الدول النامية ومنها العراق، ولذلك يتطلب عمل هذه الحكومة إمكانات مادية كبيرة لتوفير تقنية المعلومات وتوفير نظام امني لها لمنع اختراق المنظومة المعلوماتية فضلا عن ضعف البنية الأساسية للاتصالات في العراق قد يشكل عائقا أمام تطبيق هذا المشروع.

وفي ضوء ما تقدم يمكن صياغة المشكلة بالأسئلة الآتية:

- هل نجحت بعض البلدان في تطبيق الحكومة الإلكترونية؟
- هل هنالك معوقات تحول دون تطبيق الحكومة الإلكترونية؟
- ماهي برامج ومشاريع وتجارب بعض البلدان في تطبيق الحكومة الإلكترونية؟
- هل العراق يطبق الحكومة الإلكترونية؟
- ماهي المعوقات التي تواجه الحكومة العراقية في تطبيق الحكومة الإلكترونية؟

فرضيات البحث:

يستند البحث إلى ثلاث فرضيات هي :

1. يؤدي توفر قواعد بيانات ووسائل اتصالات متقدمة إلى إمكانية تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية .

2. يؤدي تحسين بيئة الاتصالات ونشر الوعي الثقافي إلى نجاح تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية

3. يؤدي توفير قواعد بيانات الإدارة الحكومية إلى نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية .

المبحث الأول: الإطار النظري للحكومة الإلكترونية

يتضمن هذا المبحث بعض المواضيع النظرية ذات الصلة بالحكومة الإلكترونية ومن ابرزها مفهوم الحكومة الإلكترونية وأهدافها وأنواعها ومزاياها ،وفيما يلي عرض لهذه المواضيع :

أولا: المفهوم الحكومة الإلكترونية

بدأت الثورة المعلوماتية في منتصف القرن الميلادي المنصرم عندما بدأ اختراع الجهاز الحاسب الألي ،اعقب ذلك ظهور شبكات الحساب الآلي في السبعينات من القرن العشرين التي ساعدت على ظهور شبكة الأنترنيت العالمية فالحكومة الإلكترونية هي تطبيق واستخدام ما يسمى ب"تقنية الاتصال والمعلومات (information and communication Technology(ICT)) في الأجهزة الحكومية واستثمارها الكامل والفعال في تسهيل الخدمات الحكومية وتوطيد العلاقات بشكل كفء مع المجتمع والعديد من الوحدات الحكومية في كافة أنحاء العالم حيث اعتنقت الثورة الرقمية وضع تشكيلة واسعة من المواد على الشبكة العالمية ومنذ نشأة الحكومة الإلكترونية العالمية بدا التسابق الزمني لاستغلال الأنترنيت من قبل دول العالم (القدوة، 2009، ص18).

إن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بكثافة تجعل من الحكومة الإلكترونية نموذجا فعالا لإنتاج الخدمة العامة وتوزيعها على الموطنين وأعمال العاملين والمؤثرين من خلال تنفيذ المعاملات على الشبكة (ياسين، 2001، ص242)

يعبر مصطلح الحكومة الإلكترونية عن استخدام الحكومة لتكنولوجية المعلومات والاتصالات المختلفة من اجل توفير خدمة مميزة للمواطنين والشركات والمستثمرين وجميع متلقي الخدمة ، بمعنى آخر هي انتقال الحكومات من تقديم الخدمات العامة والمعاملات من شكلها الروتيني التقليدي إلى الشكل الإلكتروني عبر الأنترنيت (المبيضين، 2011،ص13) وقد عرفتها الأمم المتحدة بانها استخدام الانترنيت والشبكة العالمية العريضة لإرسال معلومات وخدمات الحكومة للمواطنين . وتعرف الحكومة الإلكترونية بانها عبارة عن استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال من قبل الدوائر الحكومية .

ولا ينبغي التخوف من الحكومة الإلكترونية فهي لن تستغني عن الجهد والإبداع البشري المنظم والمحرك لها وإنما ينبغي التكيف مع بيئتها وثقافتها المختلفة تماما عن بيئة وثقافة الحكومة التقليدية. وهذا التكيف يقتضي إجراء تغيرات تقنية وتنظيمية وذهنية وسلوكية ويدخل ضمن ذلك إعادة توزيع الموراد البشرية وتدريبها وتأهيلها وتصنيف أدوارها في ظل الثقافة التنظيمية الجديدة لتقديم المعلومات والخدمات تحت مظلة الحكومة الإلكترونية (السالمي ،السليطي ،2006،ص88)

في وقت متقارب اطلقت ثلاث دول عربية هي الأردن ومصر والأمارات مشاريع بناء الحكومة الإلكترونية وباشرت حكومتي قطر والسعودية بتنفيذ مشاريع شبيهة . وتعود جذور الحكومة الإلكترونية إلى فكرة أثارها و نادى بها نائب الرئيس السابق الأمريكي (آل جور) ضمن تصور لدية لربط المواطن بمختلف الأجهزة الحكومية للحصول على الخدمات الإلكترونية بأنواعها بشكل آلي ومؤتمت إضافة إلى انجاز الحكومة ذاتها مختلف أنشطتها باعتماد شبكات الاتصال والمعلومات لتخفيض الكلف وتحسين الأداء وسرعة الانجاز وفعالية التنفيذ ، (Localhost/G:الحكومة الاكترونيةmht) في سنة (2000) فتحت خدمة إدارة التمويل (financial management service)

حكومة الولايات المتحدة موقع الويب الخاص بها "باي دوت جوف" (pay.gov)وتكون (fms)وكالة مسؤولة عن تسليم عائدات الضرائب الحكومية والرخص والرسوم الأخرى أكثر من (2) ترليون دولار في السنة)كما أنها مسؤولة كذلك عن دفع أكثر من (1، 2) ترليون دولار في السنة لمنافع الأمن الاجتماعي(social security) ومنافع المحاربين القدامى ومصاريف أخرى ويمكن إن تربط الوكالات الحكومية موقع الويب الخاص بها بموقع ويب (pay .gov)والذي يسمح لزائري الموقع بدفع الضرائب والرسوم التي بذمتهم لهذه الوكالات باستخدام بطاقاتهم الائتمانية او أشكال تحويل النقد الإلكتروني الآخر. ويقوم مكتب الدين العام (Bureau of public debt) لحكومة الولايات المتحدة بتشغيل موقع الويب تريشري دايركت (Treasury) direct والذي يسمح للإفراد بشراء سندات توفير وللمؤسسات المالية شراء كمبيالات وسندات وأوراق دفع (شنايدر، 2008، ص293).

ما تقدم نؤكد إن المفهوم العام للحكومة الالكترونية يقتضي المزج الكامل بين استراتيجية تنفيذ المهام والمسؤوليات القائمة على الحكومة واستراتيجية تكنولوجيا المعلومات واتجاهاتها العالمية الحالية والمستقبلية عند وضع السياسات العامة للدولة واتخاذ الأساليب الإلكترونية منهجا رأسيا لأليات تنفيذ تلك السياسات والاشراف عليها وبهذا تتكون البنية الاساسية التي تتيح للمجتمع فرصة الانتقال الى مزيد من التقدم والمشاركة الحقيقية في حضارات القرن الواحد والعشرون التي تعتمد على الوسائل الرقمية الإلكترونية (سلمان، 2009، ص122 - 123).

ثانيا: أهداف الحكومة الإلكترونية

مما لاشك فيه إن تحول جهات الحكومية وجهات القطاع الخاص الى قطاع الحكومة الالكترونية يعكس رغبة صادقة لدى هذه الجهات بتحقيق أهداف عظيمة تتفق وثورة المعلومات والاتصالات التي تعيشها البشرية في الوقت الحالي وهو ما ينعكس على شكل

اداء الوظيفة العامة او الخاصة ومن ثم تقديم الخدمات للجمهور بسهولة ويسر وتكلفة اقل (المهتدي، 2011،ص28-29)

وتتلخص أهداف الحكومة الإلكترونية في ما يلي :

1. رفع مستوى الأداء :حيث تنتقل المعلومات بدقة بين الدوائر الحكومية المختلفة وبالتالي تتقلص الازدواجية في ادخال البيانات والحصول على المعلومات من القطاعات التجارية والمواطنين .

2. زيادة دقة البيانات : امكانية الحصول على المعلومات المطلوبة ستكون متوفرة من عدة جهات وبالتالي الثقة بصحة البيانات المتبادلة التي أعيد استخدامها ستكون مرتفعة ،القلق من عدم دقة المعلومات او عملية الاخطاء الادخال اليدوي .

3. الاستخدام الأمثل للطاقات البشرية للعمل : إذ يصبح من المستطاع توجيه الطاقات البشرية في مهام واعمال اكثر انتاجية وذلك اذا تم احتواء الامكانيات المتاحة لتقديمها الكترونيا .

4. رفع كفاءة أداء العاملين :وذلك باستخدام تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات وتغير ثقافة المؤسسة.

5. تخفيض التكاليف: إن شبكة الحكومة الكترونية والعمل بها والاستفادة من تطبيقاتها تؤدي الى خفض التكاليف سواء تعلقه بإنجاز المعاملات أو الأوراق او تعلقه بالتكاليف بشأن جهاز الإدارة لهذا يقال إن الحكومة تحقق الشفافية من خلال القائمة الكاملة والمتساوية لكافة المعلومات المرتبطة بالقرارات والاجراءات الحكومية لكافة المؤسسات وكذلك المواطنين .

6. تحقيق الاستفادة القصوى لعملاء الحكومة الإلكترونية: إذ أن كل من يرغب في الحصول على خدمات هذه الحكومة يوجد هنالك أسلوبا موحدا للتعامل وهذه هي الشفافية بعينها ذلك إن الشخص الذي يرغب في قضاء طلب او مصلحة من الحكومة

الإلكترونية فانه يتعين عليه اتباع إجراءات محددة منصوص عليها في نظام هذه الحكومة (الخضيري، 2001،ص125).

ثالثا: أنواع الحكومة الإلكترونية

مثلما يحصل بالنسبة للتجارة الإلكترونية التي تسمح للشركات بالاتصال وإنجاز معاملاتها مع بعضها البعض بشكل أكثر كفاءة (B2B) وتساعد على جلب الزبائن لأقرب الشركات (B2C)، فان الحكومة الإلكترونية تهدف لجعل التفاعل بين الحكومة والمواطنين (G2C)، والحكومة والأعمال التجارية (G2B)، وفيما بين الدوائر الحكومية نفسها (G2G) أكثر ودية ومريحة وشفافة، وغير مكلفة.

يمكن تقسيم الحكومة الإلكترونية إلى أقسام حسب الطرف الذي يرتبط مع الحكومة الإلكترونية.(Locolhst/G: mht)

1. (حكومة : حكومة) (G. G): داخل الجهات الحكومية نفسها .
2. (حكومة: مواطن) (G.C): علاقة الحكومة بالمواطنين وتحسين خدماتها العامة لهم .
3. (حكومة: أعمال) (B.G) : العلاقة والخدمات المتبادلة بين الحكومة والاعمال أي (الشركات والمؤسسات التجارية).

رابعا: مؤشر الجاهزية الإلكترونية E_Government Readiness

●مؤشر الأمم المتحدة لقياس مدى تطبيق الدول لنظام الحكومة الإلكترونية: هذا المؤشر مركب من ثلاثة مؤشرات هي (ياسين مصدر سابق ،ص270).:

1) مؤشر استخدام الأنترنيت والويب ونوع ومستوى الخدمات المقدمة ووسائل تطويرها في المجتمع.

2) مؤشر البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

3) مؤشر العنصر البشري والذي يقيس من قدرة الفرد على الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

خامسا: مستلزمات الحكومة الالكترونية

1-العنصر البشري المؤهل:

يحتاج تطبيق نظام الحكومة الالكترونية بنجاح الى اعداد الكوادر البشرية المؤهلة والمدربة على العمل في هذا المجال وهذا يقتضي من الادارات المختلفة ادخال التغيير والتطوير على العنصر البشري العامل بها ، ويلاحظ إن الحكومة الإلكترونية كثيرا ما يحاول ما يرهب أولئك الذين لا علم لهم به ولم يألفوه ، وغالبا ما يحاول الموظفون التقليديون مقاومة ما يجهلون بدلا من محاولة تعلمة والتجاوب معه ولا شك في اهمية دور القيادة كعنصر اساسي يتولى المبادرة لتحويل الحكومة التقليدية الى حكومة الالكترونية تتمكن من تغيير نمط الحياة وتقديم الخدمات المرفقية إلى المواطنين (الجابري، 1997، ص127).

2-تشريعات الحكومة الإلكترونية:

لاشك إن تطبيق الحكومة الالكترونية وتقديم الخدمات المرفقة عبر شبكة المعلومات تحتاج الى تشريعات خاصة تحكمها وتقدم لها التنظيم القانوني المناسب الذي يكفل تحقيق الأهداف على افضل وجه ممكن . وقد ادركت بعض الدول أهمية الحكومة الإلكترونية فأصدرت تشريعات متعددة لتحقيقها بجعل تحول الحكومة التقليدية إلى الحكومة الإلكترونية أمرا إجباريا وليس اختياريا إن شاءت الحكومة انجزته وان شاءت عزفت عنه وحددت بعض الدول مدة معينة كحد اقصى لتحقيقه فجعلته بريطانيا على سبيل المثال خمس سنوات تنتهي بالفعل عام 2002 م.

3-الأجهزة العلمية المتطورة:

يحتاج تطبيق نظام الحكومة الالكترونية الى اجهزة علمية متطورة ومكلفة كوضع وتطبيق استراتيجية لإدخال خدمات الأنترنيت إلى جميع الوزارات والمؤسسات الحكومية وتوفير مكونات البنية التحتية التقنية والمعلوماتية للحكومة الإلكترونية (الحلو ،1988،ص186).

سادسا: مزايا الحكومة الإلكترونية:

يتمتع نظام الحكومة الإلكترونية بمزايا متعددة لعل أهمها ما يلي :

1- سرعة الانجاز :

لاشك إن إنجاز المعاملة الكترونيا لا يستغرق سوى دقائق معدودة ،مما يوفر الوقت الضائع في الانتقال الى مقر الادارة والبحث عن الموظف المختص وانتظار الدور وقيام الموظف بالتحقيق من توافر شروط الخدمة المطلوبة وانجاز المعاملة يدويا لذلك فان الحكومة الالكترونية توفر للمواطن خدماتها بسرعة من خلال الدخول على الخط on _line) وليس من خلال الدخول في الصف (in _line)وطول انتظار الدور (نجم ،2003،ص25) .

2- زيادة الإتقان:

إن الحكومة الإلكترونية وفق التطور الشامل يتعين إن تكون وسيلة بناء اقتصادي قوي تساهم في حل المشكلات الاقتصادية ،وتكون وسيلة خدمة اجتماعية تساهم في بناء المجتمع القوي لذا فالإنجاز الإلكتروني عادة ما يكون اكثر دقة وإتقان من الإنجاز اليدوي كما إنه يخضع لرقابة اسهل وادق من تلك التي تفرض على المواطن في أداء عملة في نظام الإدارة التقليدية (www .pacindia.ovg/defanlt).

3 - تخفيض التكاليف:

تحتاج عملية إقامة نظام حكومة الكترونية إلى مبالغ غير يسيرة تنفق في شراء الاجهزة والمعدات واعداد البرامج وتدريب العاملين غير إن الخدمات بالطريقة الالكترونية تقل تكلفتها كثيرا عن ادائها بالطريقة التقليدية او اليدوية اذ يؤدي الى تخفيض او تقليل عدد الموظفين في العمل واختصار الاجراءات ومراحل العمل (القدوة، مصدر سابق، ص176)

4- تبسيط الاجراءات :

عن طريق الحكومة الإلكترونية يمكن القضاء على البيروقراطية بمعناها البغيض ونتائجها السيئة المؤدية الى اهدار الجهد والوقت والمال وتعذيب أصحاب المصلحة ،على سبيل المثال يلزم الإفراج عن البضائع من الدوائر الجمركية في اغلب الدوائر العربية الحصول على ما يقارب من عشرين توقيعا من توقيعات الموظفين القابعين في المكاتب المختلفة ،ويقتضي الحصول على كل توقيع الدخول في الصف وانتظار الدور لمدة قد تطول . ويمكن من خلال الحكومة الإلكترونية تبسيط وتسير الإجراءات بل وبخطوة واحدة تتم من خلال الدخول على الخط مع الحكومة عبر شبكة المعلومات ويمكن انجاز المطلوب بسهولة وبسرعة توفيرا للوقت والجهد (عبد الواحد ،1995، ص5).

ومن الجدير بالذكران اصل معنى البيروقراطية هو الإدارة عن طريق المكاتب باتباع إجراءات محدودة تستهدف حسن الإنجاز وهذا هو المعنى الطيب للكلمة ،أما المعنى الرديء لها فيتمثل في شدة التمسك بالإجراءات والنظر اليها بعين القدسية كما لو كانت غاية في ذاتها وليس مجرد وسيلة لإدراك أهداف الإدارة .

5- الشفافية الإدارية:

عندما تتم المعاملات بطريقة الكترونية دون اتصال مباشر بين صاحب الشأن والموظف المختص فلا يكون هنالك مجال للرشوة أو تلاعب الموظفين وسوء معاملتهم للمعنيين ،

وفي ذلك مكافحة للفساد المالي والإداري وجرائم العمل ، فضلا عن أن الإنجاز الإلكتروني لا يتم أمام الجمهور مما يجعله ايسر تحقيقا لتجنب المشكلات مع أصحاب الشأن وطالب الخدمة (المصطفى ،1998،ص122).

المبحث الثاني: تجارب بعض الدول في مجال تطبيق الحكومة الإلكترونية في الدول العربية والنامية

أولا: بالنسبة للدول العربية :

1- تجربة دولة الإمارات العربية المتحدة (التحول إلى الحكومة الإلكترونية واقتصاديات المعرفة)

تمثل تجربة رائدة على مستوى العالم العربي بدأت التجربة عام 2002، وتعد دولة الإمارات العربية المتحدة بصورة عامة لاسيما إمارة دبي مركزا للتجارة والصناعة في منطقة الشرق الأوسط وهي كذلك سوق عالمية لتجارة الإلكترونيات والحاسوب حيث وضعت الإمارة نوعين من الأهداف (whttps://doc.g ogle.com).

أ-أهداف قصيرة المدى :

- تهيئة البنية التحتية الفنية اللازمة لتشغيل الخدمات الإلكترونية .
- توفير عدد من خدمات الدائرة الإلكترونية الخاصة بالأفراد والمؤسسات عبر شبكة الأنترنيت.
- إنجاز المعاملات بشكل سريع ودقيق .
- تحسين الإجراءات الداخلية الخاصة بإنجاز المعاملات.

ب-أهداف بعيدة المدى :

- توفير عدد اكبر من الخدمات عبر الأنترنيت.
- توفير الخدمات الإلكترونية عبر قنوات جديدة كالهواتف والأجهزة النقالة.

- التركيز المستمر على تحسين الإجراءات والنظم الداخلية المساندة للخدمات الإلكترونية.
- العمل على توعية وتهيئة العملاء والموظفين ودفعهم نحو الاستفادة من الخدمات الإلكترونية.

ومن اهم الخدمات التي تقدمها الحكومة الإلكترونية هي:

- الجواز الإلكتروني (رقم سير للعميل)
- الدفع الإلكتروني أو الخصم من الحساب في البنك.
- التوظيف الإلكتروني والتعرف على فرصة العمل المتوفرة والاستفادة منها.
- خدمات الدوائر الإلكترونية مثل(إصدار وتجديد الترخيص وشهادات المنشأ وخدمة صحة التوقيع.
- إصدار شهادات العضوية في الغرف التجارية والعلاقات التجارية .
- خدمة تسديد القوائم لمختلف الدوائر الحكومية ومخالفات المرور .
- خدمة الإقامة والتأخيرات والبطاقات الصحية وملكية السيارات .
- خدمة امن المساكن خلال الزيارات والسفر .
- الحجز الإلكتروني للاستئجار والتمليك .
- خدمات الاستفسارات
- خدمات التسهيلات السياحية .
- الاستعلام عن مراكز التسويق .
- التعاملات البنكية .

ترتكز جهود تحويل اقتصاد الإمارات إلى اقتصاد المعرفة والحكومة الالكترونية على بنية تقنية ومعلوماتية متطورة ممثلة بمنطقة دبي لتكنولوجيا الحكومة الالكترونية والإعلام . وقد صدر المرسوم الحكومي بإنشاء المنطقة الحرة بدبي بتاريخ (31 يناير سنة

2000)تديرها سلطة المنطقة الحرة التي تهدف إلى وضع استراتيجيات وسياسات وطرق تنفيذها بهدف جعل دبي مركزا للتكنولوجيا والتجارة الالكترونية والإعلام الرقمي.

وفي هذه المنطقة الحرة تم إنشاء ثلاثة مشاريع أساسية هي مدينة دبي للأنترنيت ومدينة دبي للإعلام وواحة دبي للمشاريع . الهدف من مدينة دبي للأنترنيت هو إنشاء مركز لصناعات تكنولوجيا المعلومات واقتصاد المعرفة ولتكوين حاضنة تكنولوجيا لتطوير الأفكار المبتكرة واستقطاب رؤوس الأموال في المشاريع الجديدة ، ولتحقيق هذا الهدف نجحت دبي في إنشاء بنية تحتية بمقاييس عالمية ونظم اتصالات فائقة القدرة وقوى عاملة ماهرة للعمل في مجال تكنولوجيا المعلومات ، والى جانب مدينة دبي للأنترنيت توجد مدينة دبي للإعلام وواحة دبي للمشاريع والتي تم أنشاؤها لتكون منطقة خدمات غير تقليدية وتوفير إمكانيات وبنية تحتية في دبي لقيام صناعة برمجيات ، إذ إن عدد الشركات المسجلة في منطقة دبي الحرة للتجارة للمرحلة الأولى تبلغ (300) شركة تجهيزات العمل بالمنطقة ،كما توجد (170)شركة في قائمة الانتظار في المرحلة الثانية من المشروع ، وبالإضافة إلى وجود ثلاث شركات كبرى وهي شركات (Microsoft، Oracle، Canon) (جرجيس ، 2001ص13- 15).

2- مشروع الحكومة الإلكترونية في الأردن :

يجسد برنامج الحكومة الإلكترونية اهتمام المملكة الأردنية الهاشمية لتطبيق مفهوم التعاملات الإلكترونية الحكومية. ويأتي البرنامج ضمن المبادرات والمشاريع التنموية التي تتبناها المملكة لتحقيق التنمية المستدامة والتطوير في جميع جوانب الحياة (المهتدي ،مصدر سابق ،ص9).

- **رؤية البرنامج:**

تنبع الرؤية الأردنية لبرنامج الحكومة الإلكترونية من خلال "مشارك أساسي وفاعل للتطوير الاقتصادي والاجتماعي خلال استخدام تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات لتمكين

الوصول الميسر للخدمات والمعلومات الحكومية لكافة المستخدمين بغض النظر عن موقعهم الجغرافي أو وضعهم الاقتصادي او قدرتهم الفنية ".

● **الرسالة**

تتلخص رسالة الحكومة الإلكترونية في إدارة التحول الحكومي والتركيز على إرضاء متلقي الخدمة الحكومية وتحقيق ذلك من خلال القنوات المختلفة لتوصيل الخدمة باستخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة وادارة المعرفة وتوظيف الخبرة والكفاءات والكادر المؤهل لتطبيق برنامج الحكومة الإلكترونية ومبادراتها بحيث تكون سهلة مقبولة للمواطنين في الأردن .

● **أهداف هذا المشروع**

▪ **الأهداف المتعلقة بالموظفين :**

هنالك جملة من الأهداف التي يسعى إلى تحقيقها مشروع الحكومة الإلكترونية في الأردن هي: (حبش، 1998، ص65)

1. العمل على تخفيف العبء عن الموظفين ومقدمي الخدمة من خلال تخفيف ضغط المراجعات اليومية في الدائرة الحكومية.
2. اكتساب الموظفين الخبرة من التعامل الإليكتروني.
3. تسهيل التعامل وتبادل الخبرات بين موظفي الدوائر الحكومية .

▪ **الأهداف المتعلقة بقطاع الأعمال**

1. تشجيع الاستثمار في الأردن من خلال توفير سهولة الحصول على المعلومات الكترونيا وسرعة الرد على الاستفسار.
2. استكمال التعاملات الكترونيا دون تأخير والعمل على تيسيرها .
3. عدم الحاجة للتواجد شخصيا من قبل المستثمر وتسهيل التعامل من خلال الشبكة الالكترونية.

▪**الأهداف المتعلقة بالمواطنين :**

1. إنجاز المعاملات الحكومية والإجراءات دون الحاجة إلى مراجعة الدائرة شخصيا.
2. سرعة إتمام المعاملات الكترونيا .
3. توافر جميع المعلومات عن المستندات الضرورية وطرق الإجراءات على الشبكة دون الحاجة للاتصال أو مراجعة الدائرة اكثر من مرة.

- **عوامل نجاح هذه الحكومة الإلكترونية**

1. تفعيل دور اللجنة التوجيهية للحكومة الإلكترونية لضمان الاستمرار .
2. إنشاء وحدات الحكومة الإلكترونية في المؤسسات الحكومية .
3. اعتبار التطوير التكنولوجي استثمار بدلا من اعتباره نفقة.
4. توفير وإدامة الموارد المالية والبشرية اللازمة .
5. توفير الحوافز للاستقطاب والإبقاء على الكوادر المؤهلة .
6. التعاون المثمر بين المؤسسات الحكومية في عمليات اتخاذ القرار .
7. الالتزام بالسياسات والمقاييس والمعايير الفنية الخاصة بالحكومة الإلكترونية .

- **المعوقات التي تواجه الحكومة الإلكترونية في الأردن** (moict.gov.jo. www)

1. عدم توافر الدعم الكافي من بعض القيادات التنفيذية.
2. عدم مواكبة تطوير القوانين والتشريعات للتقدم التكنولوجي السريع.
3. عدم استجابة بعض المؤسسات الحكومية للقيام بمسؤولياتها .
4. قلة الموارد البشرية الحكومية المؤهلة .
5. عدم القدرة على استقطاب وإبقاء الكفاءات.
6. عدم قدرة المؤسسات على إدامة الخدمات الإلكترونية .

ولتحقيق أهداف الحكومة الإلكترونية الأردنية وتحويل الأردن إلى اقتصاد مبني على المعرفة وتحسين الأداء الحكومي انطلقت عدة مبادرات وهي (http//www.Alijamaa.com/abonanassl/htm):

1- المبادرة الشاملة: The Reach Initiative

تمثل استراتيجية شاملة لتطوير وإنشاء تكنولوجيا المعلومات تقدمت بها جمعية الحاسوب الأردنية (Jordan computer society) والجمعية الأردنية لتكنولوجيا المعلومات ، بحيث تعمل هاتان الجمعيتان على مستوى عال بحيث تخدم هذه المبادرة التوجه نحو تطوير مفهوم الحكومة الإلكترونية.

2- إصلاح القطاع العام: public sector Reform

تهدف هذه المبادرة إلى الإصلاح الإداري لتحسين أداء الأجهزة الحكومية وقد أوصت هذه المبادرة بزيادة الانفتاح والمسائلة وتحسين الخدمات العامة وتحسين الإدارة المالية الحكومية بالإضافة إلى توظيف تكنولوجيا المعلومات من اجل تحديث وتطوير الإدارة العامة الحكومية .

3-تجربة الحكومة الإلكترونية في مصر:

تعد مصر من اكثر الدول العربية انفتاحا على تكنولوجيا المعلومات ، لديها اكبر عدد من مستخدمي الانترنيت في العالم العربي، وتبذل الان جهودا مكثفة لتنفيذ وتقديم كافة المعاملات الحكومية والخدمات المرفقية آليا من خلال شبكة المعلومات الدولية ولكن على خطوات متتابعة وعلى ثلاث مراحل بما يتفق مع ما تمر به من ظروف خاصة من الناحية الاقتصادية .

تشمل المرحلة الاولى من مراحل الحكومة الإلكترونية إقامة مواقع للجهات الحكومية على شبكة المعلومات تتدفق من خلالها المعلومات في اتجاه واحد من الإدارة الى المواطنين لتمكنهم من الحصول على ما يريدون من المعلومات تتعلق بالخدمة المطلوبة .

وتشمل المرحلة الثانية نوعا من التفاعل في الاتجاهين بين الجهات الحكومية ومستخدمي الانترنيت مثل توفير النماذج التي تملا ويعاد ارسالها من خلال الشبكة وبذلك يتاح للمستخدم الحصول على الخدمة المطلوبة .

اما المرحلة الثالثة والاخيرة فهي ازالة كافة العوائق الادارية القائمة لصالح المتعاملين مع الحكومة الالكترونية حتى يتمكنوا من الحصول على الخدمة بخطوة واحدة وفي أي وقت . فقد قامت وزارة العدل في مصر في ببناء قاعدة معلومات لأحكام محكمة التناقض وفي طريقها لعمل ذلك بالنسبة لأحكام المحكمة الإدارية العليا لمجلس الدولة وبالتالي اصبح الطريق ميسرا لعمل الاصلاح التشريعي على اسس دقيقة وشاملة (الحجازي ،2008،ص123)، وتعد شركة (لينك دوت نت) اكبر الشركات المصرية العاملة في مجال خدمة الأنترنيت.

إن التوسع في تطبيق مفهوم الحكومة الالكترونية في مصر من شأنه إن يعزز من انتشار المعاملات الإلكترونية في مصر، حيث تسعى الشركة لتقديم مجموعة من الخدمات التي تخصصت فيها عدة شركات اشترتها (لينك) مؤخرا في مصر ويقدر حجم نشاط البنك والشركات التابعة لها حاليا مبلغا يقدر بحوالي (365) مليون جنية مصري وكانت الشركة قد اعلنت مؤخرا عن شراء شركات ناشطة في مجال خدمة الانترنيت في خطوة تعكس الاتجاه المتنامي نحو عمليات الاندماج والتملك في هذا القطاع (السالمي، مصدر سابق ،ص340) .

تشمل اهم الأنشطة التي تقوم بها شركات البرمجيات في مصر في تطوير برامج النظم المالية برامج الادارة ، نظم المعلومات الجغرافية ، البرامج الخاصة بنظم الوسائط المتعددة ، وبرامج التعريب فضلا عن ذلك توجد تطبيقات مستقبلية لتتحول إلى مجتمع الحكومة الإلكترونية في المجالات الرئيسة الآتية: (عمر، 1988،ص13):

1. استراتيجية تطوير الحكومة الإلكترونية التي تتبناها وزارة الاتصالات والمعلومات .
2. التعليم الإلكتروني الذي تتركز جهوده في المجلس الأعلى للجامعات بوزارة التعليم العالي.
3. الصحة الإلكترونية من خلال تطوير نظم الإدارة الإلكترونية في ربط وحدات تقديم الخدمات الصحية.
4. .التجارة الإلكترونية تمثل التطبيقات الواعدة في مصر .
5. الشفافية الإلكترونية تمثل تطوير استخدام التكنولوجيا المعلومات والاتصالات في قطاع الثقافة وبصورة خاصة وتوثيق التراث الحضاري العربي المصري .
6. تطبيق المعاير العالمية في تطوير صناعة البرمجيات، اذ تم إنشاء مركز تقيم واعتماد هندسية البرمجيات لدعم صناعة البرمجيات.

ونشير هنا الى بوابة الحكومة الإلكترونية في مصر (المبيضين ،مصدر سابق ،ص173، 174) إلى ان عدد مستخدمي الأنترنيت (5، 4 مليون من اصل 72 مليون) أي ما يقارب 6٪ من عدد السكان . **الفئات العمرية لمستخدمي الانترنيت**

- 58٪المستخدمين تتراوح اعمارهم 18_25
- 35٪المستخدمين تترواح اعمارهم 25_45
- ٭7٪المستخدمين تتراوح اعمارهم45 فما فوق

ثانياً: الدول النامية

1-تجربة بلدية سيؤول المفتوحة في كوريا الجنوبية:

إن جهاز بلدية سيؤول المفتوح يمثل نموذجاً ناجحا لمكافحة الفساد من خلال جعل عمليات اخذ القرار والاعمال الفردية للموظفين اكثر شفافية . إن الانظمة الداخلية المتفرعة والمتوسعة في سيؤول في التسعينات والتي ساعدت على إنشاءها نشاط الأعمال

البيروقراطية في المدينة خلقت فرصا جديدة للفساد ، وفي عام 1998 اعلن رئيس البلدية حربا شاملة على الفساد من خلال إجراءات وتدابير وقائية وتأديبية مما سبب شفافية اكبر في الادارة وعزز الشراكة في العمل بين القطاعين الخاص والحكومي.

إن استحداث حكومة الكترونية كان بداية لسلسلة واسعة من المبادرات والتي استحدث الكثير منها قبل عهد الحاسوب حيث اشتملت على تبسيط وتقليل الانظمة وحثت المواطنين على مكافحة الفساد . تضمن برنامج الحكومة الالكترونية انشاء موقع يسمى "تعزيز الاجراءات المفتوحة المباشرة على الحاسوب للطلبات المدنية" وهذا المدخل يوضح ويفسر المستخدمين لعناصر او عوامل حافزة ضد الفساد كما يقدم معلومات الى المواطنين بشأن الإجراءات والخطوات والإجراءات المتخذة ، وفي نهاية سنة 2000 م بلغ عدد المتواصلين مع هذا الموقع مليوني مواطنا ، وللتشجيع على زيادة عدد المستخدمين لهذا الموقع تيسر سبيل الاتصال عبر الهاتف الخلوي عام 2001 م.

وقد اختلفت الطرق في تقسيم الجهاز فأظهر بحث ميداني شمل (1245) مواطناً على إن 84٪ يعتقدون بأنه نتج عن شفافية اكبر كما اقيمت ابحاث ميدانية بواسطة قسم الشفافية الدولية في كوريا الجنوبية لعامي 2000- 2001، وأشارت التقارير إلى الاهتمام المتزايد في الجهاز ولكن هنالك انخفاضا تدريجيا في درجة الاكتفاء والرضى لدى المستخدم مع مرور الوقت، وللجهاز الفضل في توفير الوقت وتسهيل عملية الوصول الى المعلومات المطلوبة ولكنه اعتبر الى حد ما اقل تطورا فيما يتعلق بالشفافية ومحاربة الفساد (تور مان ،2000،ص32).

2. استخدام الحاسوب في سجلات الاراضي في كارنا تاكا في الهند:

إن مشروع "بهومي "أو "الأرض " لتسليم سجلات الاراضي مباشرة عن طريق شاشة الحاسوب في كارنا تاكا وهي احد الولايات الهندية الست والعشرين ، ويظهر فوائد عمل الحكومة على فتح سجلاتها كي تمكن مواطنيها من التصدي للأعمال

البيروقراطية العشوائية والحد منها ،ويظهر كذلك كيفية استخدام الأجهزة الالكترونية التقنية للتخلص من الأعمال الاستنسابية لدى الموظفين المدنيين (بهاتناغار، 2001، ص51).

إن دائرة الضرائب في كارنا تاكا سجلت على الحاسوب عشرين مليون من ملفات ملكية الأرض لـ (7. 6) مليون مزارع في الولاية ووفقا للنمط اليدوي احتفظ "9000"محاسب قروي بسجلات الأراضي وكان على المزارعين الطلب من محاسب القرية الحصول على نسخة من "سجل حقوق الزراعة والاستئجار " التابعة لهم فهو بمثابة وثيقة اساسية لحصولهم على قروض مصرفية وكان يستغرق وقت تأمين هذه السجلات "3-30"يوما حسب اهمية السجل للمزارع وبالتالي حجم او قيمة الرشوة وتتراوح قيمة الرشوة من "100-2000"روبية أي ما يعادل من الدولارين الى الاربعين دولارا امريكيا.

أما مبادرة "بهومي "فقد قللت من انسياب مسؤولي الحكومة من خلال وضع اجراءت وتدابير لتسجيل طلبات التغيير بواسطة الحاسوب فبإمكان المزارعين الآن الوصول الى قاعدة المعلومات والحصول على نسخة مطبوعة من سجل الزراعة والاستئجار في "810" كشكا موجودة على الحاسوب لقاء "15"روبية أي اقل من دولار أمريكي واحد ، ويمكن للمزارع الاطلاع على طلبه بلمسة على لوحة مفاتيح الشاشة المزودة على اساس قاعدة اختبارية في ثلاثة من الأكشاك المكننة. إن العاملين على الجهاز مسؤولون عن قراراتهم واعمالهم بواسطة استخدام جهاز يتحقق من كل ما يسجل فيه من خلال بصمة الإبهام (السعيد ،2000ص201) وفي المرحلة التالية من المشروع يتم تعبئة جميع بنود المعلومات من قاعدة معلومات مركزية مجهزة بالأنترنيت فتتوافر عندئذ سجلات الزراعة والاستئجار مباشرة على الحاسوب في أكشاك الانترنيت وهي مخصصة للمناطق الريفية ، ومع ذلك فأن المشروع يؤثر على عمل محاسب القرية وليس على دور

مفتش الضرائب القاضي بتمرير طلب تغيير الملكية ولا يقلل الفساد سوى جزئيا وفي النهاية لابديل من الإدارة الجيدة .وتتمثل خطوات عمل البرنامج في الاتي:

- عند الدخول إلى برنامج الحاسوب قياسياً تؤخذ بصمة الابهام في كل عملية دخول بواسطة أداة الكترونية رخيصة وتثبت بواسطة صورة محفوظة للإبهام .
- تثبت أكشاك الأنترنيت في المناطق الريفية من قبل وزارة الزراعة ومنظمات غير حكومية والقطاع الخاص ولكن الأعداد قليلة جدا(هندو ،الهندا، 3 نيسان أبريل ، 2002).

المبحث الثالث: تطبيق الحكومة الإلكترونية في العراق

اعتمدت الحكومة العراقية نهجا متكاملا بالحكومة الالكترونية من اجل التنمية في العراق على المستوى الوطني والمحلي بما يتماشى مع استراتيجية التنمية الوطنية العراقية والأهداف الانمائية العراقية وخطة التنمية الوطنية وكالاتي:

اولاً: المبادرات المتخذة لتطبيق الحكومة الالكترونية في العراق

نتيجة للجهد المستمر والمتبادل على المستوى الوطني والذي يتم من قبل اللجنة الوطنية للحكومة الإلكترونية لتوفير الاستراتيجيات والسياسيات والبيئة المناسبة لمشاريع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات منذ المؤتمر الدولي الأول للحكومة الإلكترونية والذي عقد في شهر كانون الأول عام 2009 في بغداد فقد تم اتخاذ وتطبيق عدة مبادرات لبرنامج الحكومة الإلكترونية من أهمها (egov.conf @ gmail.com second. int .):

1. صياغة وإطلاق الاستراتيجية العراقية للحكومة الإلكترونية وخطط العمل لها للأعوام 2012– 2015.
2. عقد برنامج تدريب المدربين على الحكومة الإلكترونية والذي شهد بداية عملية حيوية لبناء قدرات الحكومة الإلكترونية.

3. اطلاق بوابة العراق للحكومة الإلكترونية عبر الأنترنيت والتي تحوي الخدمات المعلوماتية والتفاعلية (www.egov.gov.iq).
4. صياغة وإطلاق إطار التخاطب البيني العراقي والتصحيح المعماري للمؤسسات الوطنية والتي تتضمن المعايير الفنية والدلالية .
5. صياغة اطر التوجه الاستراتيجي للحكومات المحلية الإلكترونية وقيادة تطوير استراتيجيات لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وخطط عملها لمحافظتين الكترونيتين .
6. تطوير استراتيجيات مؤسسة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وخطط التحول لها متضمنة الصحة الإلكترونية والتربية والتعليم الإلكتروني والخدمات البلدية الإلكترونية والسجلات الشخصية الإلكترونية للمواطنين .

ثانياً: تطبيق جزئي للحكومة الإلكترونية في بعض الوزارات

1- وزارة التعليم العالي والبحث العلمي في العراق:

يؤدي قطاع التعليم العالي في العراق دورا كبيرا ومميزًا في إحداث التنمية الشاملة على مختلف الصعد والمجالات ،وحقق التعليم العالي في العراق من حيث تنوع البرامج الدراسية وأنماط التعليم والتعلم التي تحكم النوع والكم ،والتوسع في مؤسسات التعليم العالي وعلى الرغم من محدودية الإمكانات المادية والبشرية في العراق إلا إن التعليم العالي يقع ضمن أولويات اهتمامات الدولة لما له من دور في الارتقاء بمستوى حياة المواطن الاقتصادية والاجتماعية والمعرفية (Mohe @ mohe .gov.jo) .

شهد قطاع التعليم العالي في العراق خلال العقدين السابقين تطورا ونموا ملحوظين تؤكده الزيادة في عدد مؤسسات التعليم العالي واعداد الطلبة المسجلين واعضاء هيئة التدريس واعضاء الهيئة الادارية والزيادة في حجم الانفاق والدعم الحكومي لهذا القطاع التعليمي الهام.

واستنادا إلى ما تقدم ونتيجة للتطورات التي حدثت في قطاع التعليم العالي للمحافظة على نوعية التعليم العالي المقدم تطلبت المرحلة القادمة اعادة النظر في قانون الجامعات الرسمية والجامعات الخاصة وقانون التعليم العالي، وبعد صدور القانون الجديد لتعليم العالي رقم (22) لسنة 2009 م ، أصبحت بموجبه الجامعات العراقية تتمتع بمزيد من الاستقلالية في الشؤون الإدارية والمالية، وبموجب القانون الجديد للتعليم العالي ثم استحداث وحدات ادارية جديدة في الهيكل التنظيمي للوزارات هي:

- وحدة السياسات والتخطيط التي تتولى بموجب القانون الجديد المهام جمع البيانات والمعلومات الخاصة بقطاع التعليم العالي واجراء الدراسات لدعم اعمال المجلس وغيرها من المهام التي وردت في القانون.
- وحدة تنسيق القبول الموحد حيث تتولى هذه الوحدة تنظيم قبول الطلبة في الجامعات الرسمية وفقا للأسس التي يقرها مجلس التعليم العالي.

لقد أولت الوزارات اهتماما خاصا بالتعليم العالي كي يتصدر أولوياتها الوطنية ، وانصب هذا الاهتمام على متابعة تنفيذ الاستراتيجية الوطنية لقطاع التعليم العالي والبحث العلمي للسنوات (2007 – 2012) للمحافظة على الصورة المشرقة لتعليم العالي ومخرجاته وتعزيز مقدرته التنافسية وتمكينه من استيعاب اكبر عدد ممكن من الشباب في الجامعات العراقية وفق منظومة اهداف تنسجم والاهداف الوطنية .

وبالرغم من التحديات الكبيرة التي واجهت مسيرة التعليم العالي في العراق ،إلا نه تمكن من تحقيق إنجازات كمية ونوعية في هذا القطاع ، اذ تم وضع الإجراءات المناسبة لتحسين دوره ليحقق نقلة نوعية ذات جودة عالية تتناسب والتطورات الحديثة التي استوعبتها المؤسسات التعليمية العراقية، وبفضل المبادرات المتنوعة فانه تم التصدي بواسطتها للحد من قوة هذه التحديات وإضعافها وتحويلها لتحقيق الاستراتيجية الوطنية الشاملة لقطاع التعليم العالي في العراق.

وقد أظهرت مؤشرات الأداء الرئيسية في استراتيجية التعليم العالي نمواً وتطوراً ملحوظين من خلال نسبة الالتحاق بالتعليم العالي للذكور والإناث في برنامج القبول العادية وبرامج التعليم الموازي إضافة إلى الزيادة المضطردة في أعضاء الهيئة التدريسية والدعم الحكومي المقدم لمؤسسات التعليم العالي الرسمية والإقبال على التوسع في الجامعات الخاصة (القطاع الخاص) .هذا وقد اصبح دور العراق التعليمي دورا فاعلا في المنطقة لما عرف عن نظامها التعليمي من جودة عالية جعله محط أنظار وإعجاب المنطقة ، وهذا يعكس إعداد الطلبة المسجلين في الجامعات العراقية ، وتتبنى وزارة التعليم العالي والبحث العلمي استراتيجية حديثة لتطوير قطاع التعليم لتسهيل عملية تقديم خريجي طلبة الإعدادية الى الجامعات والمعاهد عن طريق الأنترنت إضافة إلى تسهيل عملية تقديم الاعتراضات من قبل الطلبة على نتائج القبول المركزي وتعديل الترشيحات وهي خطوة جديرة بالرعاية من قبل الوزارات لتعميم تطبيق الحكومة الإلكترونية على جميع الوحدات التابعة لها بينها وبين طلبتها وبينها وبين المؤسسات الحكومية الأخرى (www.mutah.edu.jo/dar/seysat.doc) .

2 – الحكومة الإلكترونية بالنسبة لوزارة الداخلية

تعد الحكومة الإلكترونية في العراق الان في بداية مراحلها الاولى وهي النشر و الإعلان و الدعاية ، والمهمة الآن الاعلان عنها في المواقع الإلكترونية التابعة لوزارة الداخلية و كذلك بوابة العراق الإلكتروني الذي يقدم لها شرح عن عمل هذه الدوائر و الخدمات التي تقدمها للمواطنين ، أما المرحلة الثانية فهي الظهور أي تقديم الخدمات مثل تقديم الاستمارات الالكترونية الخاصة بالخدمات المراد تقديمها للمواطنين ، ففي وزارة الداخلية حينما يريد المواطن ملئ استمارة معينة فانه يمكن إرسالها عن طريق الانترنيت او البريد الالكتروني او الهاتف وبعدها تكون الاجابة عنها وتحديد مواعيد الاستلام او المراجعة ، وبعد إن تقدم الخدمة كاملة وتصل المعاملة الى الحد النهائي تكون الخدمة

الإلكترونية قد اكتملت بشكل نهائي . إن الهدف الاساس من المشروع هو خدمة المواطن ، أما الهدف الآخر هو تسهيل المعاملات بين الدوائر والوزارات أي ان المخاطبات الرسمية بين الدوائر الحكومية تجري عن طريق البريد الالكتروني الرسمي الخاص بكل دائرة.

إن مشروع الحكومة الإلكترونية مهم للغاية بالنسبة لوزارة الداخلية ، اذ إن (70٪) من الخدمات التي يحتاجها المواطن تقدمها وزارة الداخلية مثل الجوازات والجنسية وبطاقة السكن والمرور في تسجيل المركبات وإجازات القيادة ، وهذه الخدمات عادة ما تكون على تماس مباشر مع المواطن، وهي تقدم عن طريق المواقع الإلكترونية الخاصة بهذه المديريات (http://www.ictmoi.com) .

ثالثاً: عوامل نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية في العراق

هنالك بعض العوامل الواجب اتباعها لإنجاز عملية تطبيق الحكومة الإلكترونية في العراق اهمها :

1. تفعيل دور اللجان التوجيهية الوطنية للحكومة الإلكترونية .
2. تطوير الكوادر الفنية العاملة في مجال الخدمات الالكترونية لدى جميع الدوائر والمؤسسات الحكومية بما ينسجم مع المشاريع من خلال التدريب .
3. توفير الخبرات اللازمة في مجال الأعمال وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
4. التعاون الإيجابي المثمر فيما بين المؤسسات الحكومية في عمليات اتخاذ القرار فيما يتعلق بالحكومة الإلكترونية .
5. إدامة وضمان استمرارية تطبيق استراتيجية الحكومة الإلكترونية انسجاما مع استراتيجيات القطاع العام والبرامج .
6. التزام كافة الدوائر الحكومية بالسياسات والمقاييس والمعايير الفنية الخاصة بالحكومة الإلكترونية.

7. زيادة انتشار خدمات الأنترنيت وتوفير الحواسيب.

8. الترويج والنوعية في استخدام الخدمات الإلكترونية .

رابعاً: مراحل الانتقال السليم من الادارة التقليدية الى الالكترونية

من الناحية التقليدية، يستغرق التفاعل بين مواطن أو شركة تجارية أو دائرة حكومية وقتا ليس بالقليل في مكتب حكومي. لكن مع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات السريعة فانه من الممكن تحديد مراكز خدمة أقرب إلى العملاء. فقد تتكون هذه المراكز من كشك غير مراقب من قبل الجهة الحكومية، أو كشك الخدمة تقع على مقربة من العميل، أو استخدام جهاز كمبيوتر شخصي في المنزل أو المكتب.

ويحتاج التحول إلى الإدارة الإلكترونية إلى عدة مراحل كي تتم العملية بشكل يحقق الأهداف المنشودة ، ومن تلك المراحل ما يلي (القدوة،مصدر سابق،ص110-111) :

1- **قناعة ودعم الإدارة العليا بالمنشاة:** يتعين على المسؤولين بالمنشاة إن يكون لديهم القناعة التامة والرؤية الواضحة لتحويل جميع المعاملات الورقية الى الكترونية كي يقدموا الدعم الكامل والإمكانيات اللازمة للتحول الى الإدارة الإلكترونية.

2- **تدريب وتأهيل الموظفين:** يشكل الموظف العنصر الأساسي للتحول إلى الإدارة الالكترونية ، لذا لابد من تدريب وتأهيل الموظفين كي ينجزوا الاعمال عبر الوسائل الإلكترونية المتوفرة ، وهذا يتطلب عقد دورات تدريبية للموظفين او تأهيلهم على راس العمل .

3- توثيق وتطوير إجراءات العمل: من المعروف إن لكل منشأة مجموعة من العمليات الإدارية أو ما يسمى بإجراءات العمل ، فالبعض من تلك الإجراءات غير مدون على ورق او إن بعضها مدون منذ سنوات طويلة ولم يطرأ عليها أي تطوير ، لذلك لابد من توثيق جميع الإجراءات وتطوير القديم منها كي تتوافق مع كثافة العمل ويتم ذلك من خلال

تحديد الهدف لكل عملية ادارية تؤثر في سير العمل وتنفيذها بالطرق النظامية ،مع الأخذ بالاعتبار قلة التكلفة وجودة الانتاجية .

4- توفير البنية التحتية للإدارة الإلكترونية: يقصد بالبنية التحتية أي الجانب المحسوس في الادارة الالكترونية من تامين اجهزة الحاسب الالي وربط الشبكات الحاسوبية السريعة والاجهزة المرفقة معها وتامين وسائل الاتصال الحديثة .

5- البدء بتوثيق المعاملات الورقية القديمة الكترونياً : يجب حفظ المعاملات الورقية القديمة والمحفوظة في الملفات الورقية بصورة الكترونية بواسطة الماسحات الضوئية(scanners) وتصنيفها ليسهل الرجوع اليها على سبيل المثال :احدى الجهات الحكومية لديها اكثر من (42)مليون مستند ورقي ،تم تحويل (70٪) إلى مستند الكتروني.

6- البدء ببرمجة المعاملات الأكثر انتشارا: البدء بالمعاملات الورقية الأكثر انتشارا في جميع الاقسام وبرمجتها الى معاملات الكترونية لتقليل الهدر في استخدام الورق ،فعلى سبيل المثال نموذج طلب اجازة يطبق في جميع الاقسام بلا استثناء ،فمن الأفضل البدء ببرمجته وتطبيقه .

خامسا: بوابة العراق للحكومة الالكترونية

هي نافذة لاستعمال التقنية المعلوماتية في تسهيل معاملات المواطنين والشركات الاستثمارية. وأطلق رئيس مجلس الوزراء العراقي، في الـ11 من حزيران عام 2015 ، الحملة الوطنية لتبسيط الإجراءات الحكومية باستعمال التقنيات المعلوماتية تحت شعار (حكومتكم في خدمتكم). وكانت الحكومة أطلقت قبل مدة مشروع الحكومة الإلكترونية، وهو عبارة عن نظام حديث يعتمد على استخدام الشبكة العنكبوتية العالمية، الإنترنت، في ربط مؤسسات الدولة بعضها ببعض، وربط مختلف خدماتها بالمؤسسات الخاصة والجمهور عموماً، ووضع المعلومة في متناول الأفراد وذلك لخلق علاقة شفافة تتصف بالسرعة والدقة وتهدف للارتقاء بجودة الأداء .

- **لماذا أنشئت بوابة الحكومة الإلكترونية العراقية؟**

أنشئت بوابة الحكومة الإلكترونية لتوفر الوقت على المستخدمين والاستفادة من سهولة استخدام الإنترنت وفعاليتها، بالإضافة إلى التأكد من أن المعلومات الخاصة بالخدمات المقدمة من قبل المؤسسات الحكومية المختلفة كلها موحدة.

- **ما هو الهدف من بوابة الحكومة الإلكترونية العراقية؟**

تهدف البوابة إلى توفير مصدر إلكتروني رسمي للمعلومات عن الخدمات التي تقدمها الحكومة العراقية. كذلك تهدف البوابة إلى ترسيخ العلاقة التفاعلية بين الحكومة والمستخدم، وتوفير المركزية الضرورية لتنظيم وتقديم المعلومات من قبل المؤسسات الحكومية جميعها. حيث تم تصميم حل تقني متقدم مبني على استخدام شبكة الأنترنت، لإيصال المعلومات والخدمات إلى المستخدمين بالدقة والسرعة المتوقعتين

- **ما هي بوابة الحكومة الإلكترونية العراقية؟**

تعد البوابة الإلكترونية إحدى المكونات الأساسية لبرنامج الحكومة الإلكترونية في العراق، والموقع الرسمي للحكومة العراقية على الشبكة المعلوماتية بحيث تمكن المواطنين ورجال الأعمال وموظفي الحكومة من البحث وإيجاد معلومات عن الخدمات التي تقدمها الحكومة العراقية باللغتين العربية والإنجليزية، على مدار الساعة.

- **ما نوع الخدمات التي تقدمها بوابة الحكومة الإلكترونية العراقية؟**

تقوم البوابة الإلكترونية بتقديم جميع المعلومات اللازمة للحصول على أية خدمة مثل الوثائق المطلوبة، الإجراءات، موقع تقديم الخدمة، الرسوم و الطوابع، الوقت المتوقع لإكمال الخدمة، ملخص الخدمة، والتوجيهات.

- **خدمات المواطنين**

يوفر قسم خدمات المواطنين البوابة الإلكترونية للمواطنين العراقيين. حيث يتضمن المعلومات والخدمات التي يحتاجونها من خلال ربط المواطنين بالدوائر الحكومية المعنية، وتوفير المعلومات على الأنترنت عن الخدمة المطلوبة. وسوف يجد هنا مقدم الطلب جميع المعلومات ذات الصلة، والمستندات المطلوبة، والاستمارات، ووصلات ومعلومات الاتصال على الخدمات التي تقدمها الإدارات الحكومية المختلفة.

يرى الباحثون انه على الرغم من الجهود الكبيرة المبذولة من قبل الحكومة العراقية في تهيئة وتوفير البوابة الإلكترونية لكي تخدم ثلاثة قطاعات رئيسية، هي: المواطنين والأعمال والوزارات والدوائر الحكومية وموظفي الدولة، فان هنالك معوقات كثيرة تعترض سبيل نجاح تطبيق هذا المشروع بالسرعة الممكنة ، والمواطن والجهات الأخرى لا تشعر بوجود هذا المشروع على ارض الواقع بسبب عدم الوعي التكنلوجي وعدم توفر الثقافة العامة لدى الجهات المستخدمة بأهمية هذه الخدمات .

الاستنتاجات والتوصيات:

يمكن التطرق الى جملة من الاستنتاجات والتوصيات التي توصل اليها هذا البحث :

أولا: الاستنتاجات

1. جاءت الحكومة الإلكترونية نتيجة لتحولات متعددة كان لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحظ الأوفر فيها وهي تؤدي نفس مهام الحكومة التقليدية لكن من خلال نمط الكتروني موحد.
2. تعدد الأهداف من خلال تطبيق هذا المسعى حيث تتمحور حول التقليل من التعقيدات الادارية وتدعيم الشفافية والسرعة والسهولة في المعاملات .
3. يستلزم تطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية توفير البنية التحتية الأساسية لقيامه المتمثلة في جملة من المتطلبات، كتوفير شبكة الاتصالات ،الحاسوب الألي ،انتشار الأنترنيت والتشريعات المختصة في هذا المجال والعنصر البشري المؤهل وغيره.
4. هنالك بعض المعوقات التي تحول دون تحقيق تطبيق الحكومة الإلكترونية بالإضافة الى عدم توفير البنية الأساسية هنالك محدودية أعمال التوعية والشعور بأهمية هذا المشروع وتفعيل ادارة المعرفة وعدم تقديم الدعم اللازم المتعلق باسعارالعتاد الإلكتروني وأجهزة الاتصالات وغيرها.

5. ان الحكومات في اغلب بلدان العالم تعتبر اكبر مجهز ومحصل للمعلومات. ويتمثل احد ابرز أدوارها الكبيرة في تجهيز البيانات العامة بأسلوب التجهيز الاحتكاري.
6. هنالك جملة من العقبات تحول دون تحقيق مشروع الحكومة الإلكترونية في العراق أهمها عدم استكمال البنية التحتية الاتصالات ،محدودية انتشار الأنترنيت والجانب التشريعي المتخصص في هذا المجال.

ثانيا : التوصيات

1. ضرورة الاستثمار الفعال في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتوفير البنية التحتية اللازمة لبناء حكومة الكترونية قوية الاركان والذي يتطلب انتشار الانترنيت ،وتوفير التشريعات الراعية لهذه التكنولوجيا وتنمية وتأهيل العنصر البشري للتكفل بمجمل القضايا التقنية المتولدة عن الاستخدامات الرقمية ضمن النظام الإلكتروني المتميز.
2. ضرورة العمل على تشجيع وتوعية المواطنين على فوائد ومزايا هذه التقنيات وتقديم التسهيلات الضرورية لهم بخصوص تكاليف اقتناء الأجهزة اللازمة كما حصل في بعض الدول في العالم.
3. إن مجالات الأعمال المختلفة اليوم هي في حاجة ملحة اكثر من أي وقت مضى ، وذلك للاستفادة القصوى من هذه التقنيات والانخراط في الاقتصاد الرقمي بفضل ما يوفره لها من سهولة وسرعة في اجراء التعاملات المحلية والدولية وباقل جهد وتكاليف.
4. ضرورة ان تقوم بلدان العالم بالاستفادة من العولمة في مجال تقنية المعلومات بحيث تستفيد بعضها من البعض الأخر من خلال التجارب والمشاريع والبرامج التي مرت بها في هذا المجال.

5. ضرورة إجراء البحوث والدراسات حول موضوع الحكومات الإلكترونية في العديد من بلدان العالم بغية الوصول إلى أساليب تطبيق الحكومة الإلكترونية في تلك البلدان خدمة للبشرية بشكل عام وحالة التقدم والتطور الذي يشهده العالم المعاصر.
6. ضرورة ان يتخذ العراق الخطوات المتسارعة والجدية في إيجاد الحلول للمعوقات ، لاسيما في ظل انضمامه المرتقب إلى المنظمة العالمية للتجارة ، وتطلعاته الواعدة باستضافة الشركات الأوربية والإقليمية المتعددة للعمل في المشاريع الاستثمارية والتنموية .

المراجع :

1. أيفرام تورمان: "نظم دعم الإدارة :القرارات ونظم الخبرة" ، دار المريخ، الرياض، 2000
2. بهاتناغار، راجيف تشاولا وسبهاش: ((بهومي :التسليم المباشر لسندات ملكية الأراضي في كارنا تاكا الهند))ديكان هيرالد (الهند)، 2001، صحيفة "الانديات اكسبرس "حزيران/يوينو ، 2001
3. الجابري ، محمد عايد: "الاقتصاديات في الفكر المعاصر "، مركز دراسات الوحدة العربية ، بيروت، 1997.
4. جاري شنادير: "التجارة الإلكترونية"، دار المريخ ،الرياض ، المملكة العربية السعودية ،2008
5. جرجيس، جاسم محمد: "واقع صناعة تكنولوجيا المعلومات "، عمان ، 2001
6. حبش، علي : "العولمة والبحث العلمي ":ملحق الأهرام الاقتصادي ، 1998

7. الحجازي، عبد الفتاح بيومي: "الحكومة الإلكترونية بين الواقع والطموح"، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية ، مصر، ط1، 2008
8. الحلو، ماجد راغب :"علم الإدارة العامة "، مصر ، 1988
9. لخضري ، محسن احمد ،"اقتصاد المعرفة "، القاهرة ، ط1، 2001
10. السالمي ، علاء عبد الرزاق ،السليطي ، خالد أبراهيم : "الإدارة الإلكترونية"، دار وائل لنشر ،عمان الأردن ، 2006
11. السعيد ،جمعة: "الأداء المالي لمنظمات الأعمال :التحديات الراهنة"، دار المريخ ،الرياض ، 2000
12. سلمان، جمال داود، "اقتصاد المعرفة " ، دار اليازوري ، عمان ، الأردن، ط1، 2009
13. عبد الواحد ، سيد عطيه :" الآثار الاقتصادية و الاجتماعية للمعلومات"، دار النهضة العربية ، مصر 1995
14. عمر، نوال محمد:" الفيديو والناس"، كتاب الهلال، العدد 471، القاهرة ، 1988
15. القدوة، محمود :"الحكومة الإلكترونية والإدارة المعاصرة"، دار أسامة لنشر، عمان، الأردن ، 2009
16. المبيضين ، صفوان : "الحكومة الإلكترونية"، دار اليازوري، عمان ،الأردن، ط1، 2011
17. مصطفى، هالة:" العولمة دور جديد للدولة"، في السياسات الدولية، العدد 134، القاهرة ، 1998
18. المهتدي ، سوسن زهير :" تكنولوجيا الحكومة الإلكترونية"، دار أسامة ، عمان ، الأردن ، 2011

19.نجم ، عبود نجم :" أدارة الابتكار :المفاهيم والخصائص والتجارب الحديثة"، دار وائل لنشر والتوزيع ،ط1، 2003

20.ياسين ،سعد غالب:" الإدارة الإلكترونية "، دار اليازوري العالمية ، عمان، الأردن ، 2001.

المواقع الإلكترونية

1. local host/G:/الاكترونيه الحكومه.mht
2. local host/G:/الاكترونيه مفهومها ونطاقها الحكومه.mht
3. www.pacindia .ovg/default
4. whttps://doc.google .com
5. www.moict.gov.jo.
6. http//www.Alijamaa.com/abonanass 1/htm.
7. second.int .egov.conf @ yahoo.com
8. second.int .egov.conf @ gmail.com
9. www.egov.gov.iq
10. mohe @mohe.gov.jo
11. http://www.ictmoi.com
12. www.mutah.edu.jo/dar/seysat.doc

13.: http://www.qanon302.net/news